Le modèle *Individual Placement and Support* (IPS) du soutien en emploi

Manuel de base IPS

Réalisé par Deborah R. BECKER, Gary R. BOND, Kim T. MUESER et William C. TORREY

Chapitre 4

Orientations

Aperçu du chapitre

Ce chapitre expose la façon dont sont identifiés les usagers qui tirent bénéfice du soutien en emploi et comment ils sont orientés vers ces services.

Il est essentiel pour mettre en relation les personnes avec le programme de soutien en emploi de rendre les usagers et les praticiens attentifs aux objectifs et aux pratiques de soutien en emploi, et de mettre en œuvre un processus d'orientation simple. Pour rendre les services accessibles au plus grand nombre d'usagers possible, un minimum de critères doit être respecté. Informer les différentes personnes significatives sur la validité du soutien en emploi, et sur le processus d'accès à ces services augmente le nombre d'usagers susceptibles de s'engager dans le soutien en emploi.

Mode d'emploi du chapitre

Dans les paragraphes suivants, des exemples de cas illustrent les principes d'un processus efficace d'orientation pour les services de soutien en emploi comprenant :

1. Les critères d'éligibilité
2. Procéder de façon simple à l'orientation
3. S'exprimer à propos du soutien en emploi

Après avoir lu les vignettes, essayez de faire la liste des stratégies possibles pour résoudre les problèmes présentés avant de lire les suggestions proposées.

Souvenez-vous :
Un processus efficace pour adresser des usagers au soutien en emploi :
- Impose un minimum de critères d'exclusion ;
- Est simple ;
- Implique de multiples personnes significatives.

Note du superviseur :
Ce chapitre se prête à un enseignement de groupe et à la discussion. Vous pouvez utiliser un paragraphe chaque semaine pour provoquer une discussion sur les solutions.

Critères d'éligibilité

Ce paragraphe décrit les solutions permettant de déterminer qui peut bénéficier du soutien en emploi comme l'illustre l'expérience de Caleb.

Histoire de Caleb

Caleb est un homme de 28 ans présentant à la fois un trouble schizophrénique et un abus de substance. Lors d'une réunion d'équipe hebdomadaire, le case manager de Caleb mentionna que ce dernier avait exprimé son intérêt pour obtenir un emploi. Le case manager exprima son inquiétude sur le fait que Caleb augmenterait sa consommation d'alcool et de marijuana s'il gagnait de l'argent. Les deux dernières analyses d'urine avaient montré qu'il continuait à consommer ces substances.

Envisager les solutions

Si vous étiez le spécialiste en emploi, que feriez-vous ?

____

____

____

____

Réponses raisonnables

Quelques réponses possibles : Il n'y a pas une seule réponse correcte pour prendre en main cette situation, mais voici quelques idées.

Dans le soutien en emploi, les usagers qui expriment leur intérêt pour le travail sont adressés directement au programme de soutien en emploi. Ils ne sont pas sélectionnés en fonction de leur abstinence, de leur degré de préparation au travail, de l'importance de leur déficit cognitif, etc. En tant que spécialiste en emploi, vous allez soutenir ce processus en encourageant les orientations des usagers potentiellement intéressés lors des réunions d'équipe. Vous indiquerez à l'équipe que le travail peut motiver quelqu'un à gérer son abus de substance. Vous pourrez suggérer d'élaborer une planification avec Caleb concernant la gestion de son salaire. Les emplois pouvant encourager l'abstinence devraient être pris en compte.

Critères recommandés pour l'entrée dans le soutien en emploi

Les critères pour recevoir les services du soutien en emploi devraient être maintenus au minimum, au mieux ça serait les suivants :

1. L'usager est sans emploi (ou n'a pas d'emploi compétitif) et désire un emploi compétitif, ou
2. L'usager travaille, mais ne reçoit pas de soutien en emploi et il désire ce soutien.

Procéder à une orientation

Cette section du chapitre expose la manière de procéder de façon simple à une orientation ainsi que les étapes nécessaires pour obtenir l'engagement des usagers après cette orientation.

Histoire de Sandra

Sandra ne travaille plus depuis quatre ans, et son case manager a commencé à discuter avec elle des bénéfices possibles qu'apporterait un travail. Sandra a une fille qui vit avec sa mère, mais avec qui elle a des contacts réguliers. Au début, Sandra exprimait ses inquiétudes concernant sa capacité à gérer ce qu'elle percevait être le stress du travail. En cherchant des solutions avec son case manager, Sandra commença aussi à voir qu'un emploi lui fournirait plus d'argent à utiliser avec sa fille, et qu'elle pourrait fournir un bon modèle de rôle pour sa fille. Bien que Sandra était inquiète de se retrouver confrontée aux exigences d'un travail compétitif, elle pensait aussi qu'un travail lui fournirait une meilleure image d'elle-même. Sandra dit à son case manager que sa mère s'inquiétait du fait qu'elle perdrait son allocation si elle recommençait à travailler. Le case manager signala l'intérêt de Sandra pour le travail lors d'une réunion de l'équipe de soins.

Envisager les solutions

Si vous étiez le spécialiste en emploi, que feriez-vous ?

____

____

____

____

____

Réponses raisonnables

Quelques réponses possibles : Il n'y a pas une seule réponse correcte à la façon de gérer cette situation, mais voici quelques idées.

Le processus pour orienter les usagers vers les services de soutien en emploi doit être aussi simple que possible, standardisé, et largement connu de tous, praticiens et usagers y compris. Dans l'équipe de soin, l'orientation devrait vous être adressée en tant que spécialiste en emploi, ainsi qu'au responsable de l'équipe pour qu'il puisse suivre l'action. Les orientations sont faites verbalement ou par écrit, avec l'information essentielle notée sur une simple fiche (voir l'appendice A pour un exemple de fiche d'orientation). N'importe quelle personne de l'équipe de soin peut faire l'orientation, tout comme l'usager lui-même. Le case manager de Sandra peut l'orienter vers le programme de soutien en emploi en vous contactant directement, en tant que spécialiste en emploi de l'équipe, soit lors d'une réunion d'équipe ou à un autre moment.

Les équipes de soins et les équipes s'occupant d'emploi sont organisées différemment selon les institutions. En termes de processus d'orientation, le point clef est de s'assurer que l'usager soit mis en relation avec un spécialiste de l'emploi dès qu'il a exprimé son intérêt. Cela doit être clair pour tous ceux qui reçoivent l'orientation, par exemple, le responsable de l'équipe de soins, le coordinateur en emploi, ou le spécialiste en emploi.

Dès que Sandra a été orientée, il est important que vous la rencontriez le plus vite possible, de préférence dans la semaine. Le but de ce rendez-vous rapide après l'orientation est de consolider l'intérêt de Sandra pour le travail (ou pour obtenir un soutien si l'usager travaille déjà), et de commencer le processus d'identification des intérêts pour le travail, de l'expérience passée, etc. Cette rencontre peut se faire uniquement avec vous, ou impliquer un autre praticien (par exemple le case manager), ou une personne significative choisie par l'usager (par exemple un membre de la famille). Compte-tenu de l'ambivalence de Sandra pour le travail, il pourrait être utile d'associer le case manager à cette rencontre. Les usagers qui éprouvent de la difficulté à établir de nouvelles

relations avec les praticiens doivent aussi bénéficier de la participation de leur case manager aux rencontres initiales avec vous.

Après cette première rencontre entre Sandra et vous, et après s'être mis d'accord pour travailler ensemble, l'équipe de soins devrait en être informée puis périodiquement mise au courant de ses progrès. A ce moment, avec la permission de Sandra, il pourrait aussi être important de contacter la mère de Sandra et d'organiser un rendez-vous pour lui expliquer la nature et les objectifs du programme de soutien en emploi, pour apaiser ses inquiétudes relatives aux répercussions du travail sur l'allocation pour le handicap de Sandra, et pour développer une relation de partenariat qui soutiendra l'objectif de Sandra. Le rendez-vous initial avec la famille de Sandra pourrait aussi fournir des indications d'emplois possibles.

Communiquer

Cette section du chapitre expose la façon de développer les orientations vers le programme de soutien en emploi en informant les différents décideurs de la validité du programme.

Personne ne veut travailler : Histoire d'une institution

Un nouveau programme de soutien en emploi a récemment été développé au Centre de Santé Mentale de River Valley. Lors d'une réunion d'équipe, un superviseur mentionna qu'il avait lu dans la littérature de la recherche que 70% des personnes présentant une maladie mentale sévère avaient l'objectif de travailler. Il dit que seulement 7% des usagers du centre travaillaient. Plusieurs case managers dirent que les usagers n'exprimaient pas l'intérêt d'aller travailler et que peu avaient été orientés vers un programme de soutien en emploi.

Envisager les solutions

Quelles sont les raisons pour un taux aussi bas d'orientations, et comment River Valley pourrait stimuler l'intérêt des usagers pour le travail et l'orientation vers leur programme de soutien en emploi ?

____

____

____

____

____

____

Réponses raisonnables

Quelques réponses possibles : Il n'y a pas une réponse correcte unique pour prendre en main cette situation, mais voici quelques idées.

Le programme de soutien en emploi de River Valley pourrait utiliser plusieurs stratégies pour encourager l'orientation des usagers vers le programme. En tant que spécialiste en emploi, vous pourriez informer les membres de l'équipe sur votre programme de soutien en emploi, et rechercher activement des orientations en passant en revue, lors des réunions avec les membres de l'équipe, les usagers potentiellement indiqués . Les praticiens en santé mentale sont souvent peu conscients de la forte valeur accordée au travail par les usagers, et méconnaissent les principes du soutien en emploi. Les praticiens peuvent aussi penser, à tort, que le travail pourrait être inutilement stressant, ou que certains usagers seraient incapables de travailler compte-tenu de leurs déficits cognitifs, de leurs symptômes, ou des effets secondaires de leurs médicaments. Organiser une séance au cours de laquelle les usagers qui travaillent feraient part de leur vécu, ou inviter un conférencier du soutien en emploi pour parler des inquiétudes des praticiens, sont des moyens d'aider les praticiens à en savoir plus. Souligner les valeurs du travail, dire que la plupart des usagers peuvent travailler malgré la persistance de leurs symptômes ou de leurs déficits cognitifs et qu'ils ne trouvent pas que le travail augmente leur stress (et même que certains rapportent que ça le diminue) aiderait à stimuler les orientations à River Valley. Donner une formation en interne sur le soutien en emploi, rendre des brochures disponibles (voir le site Internet EBP pour les affichettes d'information pour les différents décideurs), et afficher des posters au Centre sont d'autres stratégies pour informer le personnel sur le programme. L'objectif est de créer une culture du travail. Tous les praticiens donnent espoir et encouragements aux usagers pour qu'ils envisagent le travail et réalisent leurs rêves.

Augmenter le nombre des orientations : quelques stratégies

Stratégies pour augmenter le nombre des orientations

- Informer les autres membres de l'équipe sur le soutien en emploi.
- Parler aux usagers qui pourraient être intéressés par le travail pour leur donner connaissance du nouveau programme.
- Aller au groupe d'entraide local, s'il existe, pour informer les usagers sur le travail et le soutien en emploi.
- Aller au NAMI (Groupement National pour la Maladie Mentale) pour informer les familles de cette prestation.

Un autre moyen d'encourager les orientations est de proposer une rencontre individuelle aux usagers qui sont désireux d'en apprendre plus sur le soutien en emploi, mais qui n'ont pas encore exprimé la demande manifeste d'un emploi compétitif. Plutôt que de faire dépendre le contact avec vous de l'expression par l'usager d'une demande manifeste pour ces services, vous pouvez rencontrer les usagers intéressés pour les informer sur le soutien en emploi, et les aider à voir s'ils aimeraient essayer. Manifestez aux autres membres de l'équipe que vous désirez rencontrer les usagers qui n'ont pas encore décidé de participer au programme pour augmenter les chances que les usagers deviennent intéressés et choisissent de donner suite au soutien en emploi.

La motivation d'orienter peut provenir directement des usagers et de leurs familles aussi bien que des autres praticiens. Les usagers peuvent être informés sur le soutien en emploi directement par les services de recherche d'emploi, ou bien par leurs case managers, lors d'activités visant à mettre les usagers en relation les uns avec les autres (programmes d'entraide ou Centre de Ressources), ou lors de « groupes d'information » organisés régulièrement (hebdomadaires ou bi-hebdomadaires) à River Valley. Mettre en lumière le programme de soutien en emploi lors de leur inscription à l'agence permet d'informer les nouveaux usagers. Dans certains cas, le programme de soutien en emploi peut, après tout, n'être que ce que les gens sont intéressés à recevoir des services de l'agence. De même, les familles peuvent être informées de l'efficacité des services de soutien en emploi par les praticiens qui ont des contacts réguliers avec elles ou par des groupes d'entraide locaux, comme les sections locales du NAMI (Groupement National pour la Maladie Mentale).

Résumé du chapitre

Au début, faire en sorte que soient proposées des orientations peut prendre du temps. Ce chapitre suggère de rédiger de façon simple les exigences requises pour les orientations, de faciliter celles-ci et d'informer sur la validité des services de soutien en emploi tous les praticiens concernés, les usagers et les membres des familles.